

لینڈنگ کارٹ فنانس لمیٹڈ

فیئر پریکٹس کوڈ

پالیسی کا عنوان	پالیسی کا نام
پالیسی اونر	کسٹمر سروس ٹیم
اجرا کی اصل تاریخ	14 مئی 2015
تجدید کی تاریخ	24 جولائی 2025
تجدید کے مؤثر ہونے کی تاریخ	24 جولائی 2025
اگلی نظر ثانی کی تاریخ	24 جولائی 2026
پالیسی ورژن	14
فنکشنل پہلوؤں کی جانچ بیرونی مشیر کے ذریعے کی گئی	ہاں / نہیں
بورڈ سے منظور شدہ	ہاں
ریگولیٹری ہدایات / اطلاعات / سرکلرز	• ماسٹر ڈائریکشن - ریزرو بینک آف انڈیا (نان بینکنگ فنانشل کمپنی - اسکیل پر مبنی ضابطہ) ہدایات، 2023، جاری کردہ بتاریخ 19 اکتوبر، 2023، وقتاً فوقتاً ترمیم شدہ۔ • ریزرو بینک آف انڈیا (ڈیجیٹل قرضہ جات) ہدایات، 2025، جاری کردہ بتاریخ 8 مئی، 2025، وقتاً فوقتاً ترمیم شدہ۔ • ریزرو بینک آف انڈیا کی مشاورتی ہدایت برائے 'رجسٹرڈ اداروں کے ذریعے شکایات کے ازالے کے معیار کی نگرانی' بتاریخ 13 مارچ، 2025، وقتاً فوقتاً ترمیم شدہ۔ • ماسٹر ڈائریکشن - ریزرو بینک آف انڈیا (کریڈٹ معلومات کی رپورٹنگ) ہدایات، 2025، جاری کردہ بتاریخ 6 جنوری، 2025، وقتاً فوقتاً ترمیم شدہ۔

دستخط کرنے کا مجاز شخص	عہدہ	تاریخ	دستخط
بورڈ کی منظوری			
بورڈ آف ڈائریکٹر	بورڈ کے ممبران	24 جولائی 2025	
تجویز کنندہ			
آڈٹ کمیٹی	آڈٹ کمیٹی کے ارکان	24 جولائی 2025	
انتظامیہ کی منظوری			
مسٹر پرشانت جوشی	سی ای او	05 جون 2025	
جائزہ کار			
مسٹر دیپانشو راجپوروت	چیف بزنس آفیسر	28 مئی 2025	
مس آکانکشا سنگھ	چیف کمپلائنس آفیسر	24 اپریل 2025	
مس اجیتھا کے	نائب صدر، کسٹمر سروس	25 مارچ 2025	
تیار کنندہ / ترمیم کنندہ			
مسٹر سالی کیتن	کسٹمر سروس ٹیم	21 مارچ 2025	

ورژن کنٹرول

سیریل نمبر	ورژن	Description of Change	موثر تاریخ
1	V1.0	ایف پی سی بنایا گیا	14/05/2015
2	V1.1	شکایات کے ازالے کا نظام اپ ڈیٹ کیا گیا۔ سی آئی سی معاوضہ شامل کیا گیا۔	13/06/2024
3	V1.2	1. قرضوں کے لیے کی فیکٹ اسٹیٹمینٹ (کے ایف ایس) شامل کیا گیا (صفحہ 7) 2. واجبات کی وصولی کو اپ ڈیٹ کیا گیا (صفحہ 8) 3. سود کی شرح اور جرمانے و دیگر چارجز کی پالیسی شامل کی گئی (صفحہ 8) 4. فلوٹنگ شرح سود والے قرضے شامل کیے گئے (صرف فلوٹنگ ریٹ قرضوں پر لاگو) (صفحہ 8) 5. زیادہ سود کی شرح کے ضابطے کے تحت سود کی شرح کی پالیسی کا لنک اپ ڈیٹ کیا گیا (صفحہ 17)۔ 6. کسٹمر کانٹیکٹ پوائنٹس سے چیٹ کا آپشن ہٹا دیا گیا (صفحہ 11، 12 اور 16) 7. حتمی جواب دینے کی مدت 30 ورکنگ دن سے تبدیل کر کے 30 دن کر دی گئی (صفحہ 12) 8. سی پی گرامس کی تفصیلات شامل کی گئیں (صفحہ 13) 9. سی آئی اور سی آئی سی کے مخففات کی وضاحت کی گئی (صفحہ 15) 10. شکایات کے دن کی شق شامل کی گئی (صفحہ 17) 11. انشورنس سے متعلق سوالات کے لیے ٹرن اراؤنڈ ٹائم (ٹی اے ٹی) میں ترمیم کی گئی (صفحہ 15) 12. انشورنس سے متعلق شکایات کے لیے ٹی اے ٹی شامل کیا گیا (صفحہ 15)۔ 13. ایسکلیشن لیول 4 کو CBO ایسکلیشن سے تبدیل کر کے "لیول 4 ایسکلیشن" کیا گیا اور ایک حاشیہ شامل کیا گیا جس میں کسی بھی نام یا عہدے میں تبدیلی کی وضاحت کی گئی ہے (صفحہ 12) 14. ایسکلیشن لیول 4 کا نام دیپانشو راجپوروت سے بدل کر میگیٹھس آئیر کر دیا گیا جبکہ ای میل COO.escalation@lendingkart.com پر برقرار ہے (صفحہ 12)	24/07/2025

فہرست مضامین

5	مقصد
5	اہم تعریفیں
5	ہدف
6	عزم
6	قرض کے لیے درخواستیں اور ان کی کارروائی
7	قرض کی تشخیص اور شرائط و ضوابط
7	ڈیجیٹل اینڈنگ پلیٹ فارم سے حاصل کردہ قرض
7	قرضوں کے لئے کی فیکٹ اسٹیٹمنٹ (کے ایف ایس)
8	قرض کی تقسیم (بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلی)
8	واجبات کی وصولی
8	شرح سود اور جرمانے و دیگر چارجز
8	فلوٹنگ شرح سود والے قرضے (صرف فلوٹنگ ریٹ قرضوں پر لاگو)
9	دیگر ہدایات
9	این بی ایف سی کے ذریعے جسمانی/بصری معذور افراد کو قرض کی سہولیات
10	شکایات کے ازالے کا نظام
10	مقصد / اہم عزم
10	کسٹمر کی شکایات / استفسارات سے نمٹنے کا نظام
11	کسٹمر کانٹیکٹ پوائنٹس
11	کسٹمر کے سوالات کی ریکارڈنگ اور انتظام
11	تصدیق اور مواصلات
11	ٹرن اراؤنڈ ٹائم (TAT)
11	جواب دینے کا طریقہ
11	نگرانی اور ایسکلیشن
12	دستاویزات اور رپورٹنگ
12	ایسکلیشن میکانزم
13	بیرونی امبودسمین پروسیس
13	سوالات سے نمٹنے کا فلو چارٹ
14	ضروریات کی لازمی نمائش
14	ٹائم فریم
15	سی آئی سی کے لیے معاوضہ فریم ورک (عمل درآمد کی تاریخ: 26 اپریل 2024)
15	رابطے کے ذرائع
15	استفسارات کا ازالہ
16	شکایات کی کارروائی
16	حل اور فالو اپ
16	معاوضہ اور تاخیر
16	دستاویزی اور مواصلات

- 16-----ممنوعہ شکایات
- 17-----شکایات کے ازالے کا دن
- 17-----شرح سود کی زیادتی کو کنٹرول کرنے کا ضابطہ
- 17-----اضافی رقم کا طریقہ کار
- 18-----کوڈ کا جائزہ

مقصد

ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) نے نان بینکنگ فنانشل کمپنیوں (این بی ایف سیز) کے لیے ضابطہ منصفانہ طریقہ کار پر ہدایات جاری کی ہیں، جن کا مقصد صارفین سے لین دین کرتے وقت منصفانہ کاروباری اور کارپوریٹ طریقہ کار کے لیے معیارات قائم کرنا ہے۔ یہ ہدایات ماسٹر ڈائریکشن - نان بینکنگ فنانشل کمپنی - اسکیل پر مبنی ضابطہ ہدایات، 2023 کے چیپٹر 7 کے تحت 19 اکتوبر 2023 کو جاری کی گئی تھیں، (جن میں وقتاً فوقتاً ترمیم، اصلاح اور تازہ کاری کی جاتی رہی ہے)

لینڈنگ کارٹ فنانس لمیٹڈ (جسے بعد ازاں "کمپنی" یا "ایل ایف ایل" کہا جائے گا) ایک نان بینکنگ فنانشل کمپنی ہے، جو میڈل لیئر (این بی ایف سی ایم ایل) کے طور پر زمرہ بند ہے اور ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) سے رجسٹرڈ ہے۔ مذکورہ ہدایات کے تحت، کمپنی درج ذیل ضابطہ منصفانہ طریقہ کار (ایف پی سی یا 'دی کوڈ') کو اختیار کرتی ہے تاکہ صارفین سے لین دین کے دوران کمپنی کی طرف سے اپنائے جانے والے منصفانہ اصولوں / معیارات کی وضاحت کی جا سکے۔ یہ ضابطہ صارفین کو معلومات فراہم کرتا ہے اور واضح کرتا ہے کہ کمپنی روزمرہ معاملات میں ان سے کس طریقے سے نمٹے گی۔

یہ کوڈ تمام صارفین پر لاگو ہوتا ہے، بشمول اُن صارفین کے جنہوں نے کسی بھی شکایت یا استفسار کو سوشل میڈیا یا کسی دیگر میڈیا پلیٹ فارم پر پوسٹ کیا ہو۔ کمپنی تمام صارفین کی حوصلہ افزائی کرتی ہے کہ وہ حسب ضرورت درج ذیل پلیٹ فارمز کے ذریعے رابطہ کریں۔

اہم تعریفیں

1. بورڈ: کا مطلب ایل ایف ایل کے بورڈ آف ڈائریکٹرز سے ہوگا۔
2. قرض دار/کسٹمر: اس کا مطلب ایل ایف ایل کے موجودہ یا ممکنہ قرض دار/صارفین سے ہوگا۔

ہدف

- اس ضابطے کو درج ذیل مقاصد کے تحت تیار کیا گیا ہے:
- صارفین کے ساتھ لین دین میں منصفانہ طرز عمل کو یقینی بنانا تاکہ ان کے ساتھ خوشگوار اور منصفانہ تعلقات کو فروغ دیا جا سکے۔
 - زیادہ شفافیت فراہم کرنا، تاکہ صارفین مصنوعات کو بہتر طور پر سمجھ سکیں اور باخیر فیصلے لے سکیں۔
 - کمپنی پر صارفین کے اعتماد کو مضبوط بنانا۔
 - صارفین کے ساتھ معاملات میں معقول معیارات مقرر کر کے اچھے، منصفانہ اور شفاف کاروباری طریقوں کی پیروی کرنا۔
 - منصفانہ مسابقت کے ذریعے مارکیٹ فورسز کو بہتر آپریٹنگ معیارات کے حصول کے لیے متحرک کرنا۔
 - جب ضروری ہو، تو وصولی اور نفاذ کے عمل کو قانون کے مقررہ ضوابط کے مطابق انجام دینا۔
 - منصفانہ طریقوں سے متعلق ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) کی جانب سے تجویز کردہ قابل اطلاق ضوابط کی مکمل تعمیل کو یقینی بنانا۔
 - یہ کوڈ کمپنی کی تمام مصنوعات پر یکساں طور پر لاگو ہوگا، خواہ وہ ڈیجیٹل ذرائع سے حاصل کی گئی ہوں یا کسی اور

طریقے سے۔

عزم

ایل ایف ایل ہر وقت منصفانہ، معقول طریقے سے کام کرنے اور انڈسٹری میں مروجہ معیاری طریقوں کو پورا کرنے کی پوری کوشش کرے گا۔

ایل ایف ایل تمام متعلقہ قوانین، ضوابط کی پابندی کرے گا اور قرض دار کے ساتھ بات چیت کے دوران دیانتداری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں کو پورا کرے گا۔

صارفین کے ساتھ بات چیت کے دوران، کمپنی تمام اقدامات کرے گی جو کہ انگریزی یا ہندی یا مناسب مقامی زبان میں واضح معلومات فراہم کرنے کے لیے درکار ہو:

- اس کی مختلف مصنوعات اور خدمات
- شرائط و ضوابط، سود کی شرح/سروس چارج
- صارفین کے لیے دستیاب فوائد اور اثرات، اگر کوئی ہیں
- استفسارات کی صورت میں رابطہ کرنے والے افراد کی تفصیلات

یہ کوڈ کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب ہوگا۔

ایل ایف ایل قرض داروں سے متعلق معلومات کو مکمل طور پر رازداری کے ساتھ رکھے گا اور کوئی بھی معلومات صرف اس وقت شیئر کی جائے گی جب قانون کا تقاضا ہو یا قرض دار کی طرف سے اس کی اجازت یا دستبرداری موجود ہو۔

ایل ایف ایل اپنے قرض داروں کو ان کے اکاؤنٹ سے متعلق معلومات اور دستیاب سہولیات کے بارے میں ان کے حق معلومات سے آگاہ کرنے کے لیے ضروری اقدامات کرے گا۔

ایل ایف ایل کسی بھی لین دین میں داخل ہونے سے پہلے اپنے قرض دار کو تمام مالی معلومات جیسے سود کی شرح، چارجز، حساب کا طریقہ وغیرہ سے آگاہ کرے گا۔

قرض کے لیے درخواستیں اور ان کی کارروائی

ایل ایف ایل بنیادی طور پر ایم ایس ایم ای سیگمنٹ میں اپنے صارفین کو بزنس لون پیش کرتا ہے، جہاں قرض لینے والے کو درمیانی بڑے کارپوریٹ کلائنٹس کے مقابلے میں مدد کی ضرورت ہوگی جو مالیاتی مارکیٹ کے کاروبار سے اچھی طرح واقف اور لیس ہیں۔ ایل ایف ایل "اپوارڈز" کے برانڈ نام کے تحت ذاتی قرضے بھی فراہم کرتا ہے۔

ایل ایف ایل معمول کے کاروباری عمل کے دوران ہر وقت اس بات کی کوشش کرے گا کہ وہ اپنے قرض لینے والوں کو قرض حاصل کرنے کے عمل اور طریقہ کار کے بارے میں رہنمائی فراہم کرے۔

ایل ایف ایل کی 'قرض کی درخواست / مناسب دستاویزات' میں وہ تمام معلومات شامل ہوں گی جو قرض لینے والے کو جمع کروانی ضروری ہوں یا جو قرض لینے والے کے مفاد پر اثر انداز ہوتی ہوں۔ ایل ایف ایل قرض لینے والے کو یہ ضروری معلومات فراہم کرے گا تاکہ وہ دیگر نان بینکنگ فنانس کمپنیوں کی طرف سے پیش کردہ مشابہ شرائط و ضوابط کے ساتھ مؤثر موازنہ کر سکے اور اس موازنے کی بنیاد پر باخبر فیصلہ لے سکے۔ مزید، معاہدے کے مندرجات کو قرض لینے والے کو اس کی مادری زبان یا ایسی زبان میں سمجھایا جائے گا جو قرض لینے والے کے لیے قابل فہم ہو۔ ایل ایف ایل ان شرائط و ضوابط کی قرض لینے والے کی منظوری کا ریکارڈ محفوظ رکھے گا۔

ایل ایف ایل کی 'قرض کی درخواست / مناسب دستاویزات' میں ان دستاویزات کی فہرست بھی شامل ہو سکتی ہے جو قرض لینے والوں کو قرض کی درخواست کے ساتھ جمع کروانی ضروری ہوں گی۔

قرض دہندہ کی جانب سے جمع کرائی گئی ہر قرض کی درخواست کو انفرادی طور پر اس کی میرٹ کی بنیاد پر جانچا جائے گا، جس میں قرض کی درخواست کے لیے درکار تمام معلومات، دستاویزات، فرد یا ادارے کی شناخت، اور فراہم کی جانے والی سیکیورٹی بشمول کسی بھی ضمانت کا بغور جائزہ لیا جائے گا۔

ایل ایف ایل قرض لینے والے کی کریڈٹ کی اہلیت کا پتہ لگانے کے لیے مستعدی سے کام لے گا جو کسی بھی قرض کی درخواست فارم کی منظوری یا مسترد ہونے سے پہلے درخواست کا فیصلہ لینے میں ایک اہم پیرامیٹر ہوگا۔

ایل ایف ایل کے پاس قرض حاصل کرنے کے لیے قرض کی درخواست موصول ہونے کی رسید دینے کا ایک نظام موجود ہے۔ ایل ایف ایل، درخواست گزار کو تمام مطلوبہ معلومات مکمل طور پر موصول ہونے کی تاریخ سے ایک معقول مدت کے اندر اپنے فیصلے سے آگاہ کرے گا۔

قرض دار سے کی جانے والی تمام تر مواصلات علاقائی زبان میں یا ایسی زبان میں کی جائیں گی جسے قرض دار سمجھتا ہو۔

قرض کی تشخیص اور شرائط و ضوابط

ایل ایف ایل قرض دار کو اُس کی سمجھی جانے والی علاقائی زبان میں تحریری طور پر منظوری خط یا کسی اور ذریعے سے منظور شدہ حد کی رقم سمیت تمام شرائط و ضوابط سے آگاہ کرے گا، جن میں سالانہ شرح منافع / سود اور اس کے اطلاق کا طریقہ بھی شامل ہوگا، اور ان شرائط و ضوابط کی قرض دار کی جانب سے منظوری کا ریکارڈ ایل ایف ایل کے پاس محفوظ رکھا جائے گا۔

تاخیر سے ادائیگی پر عائد جرمانہ سود سے متعلق کوئی بھی شق قرض کے معاہدے میں موٹے حروف میں بیان کی جائے گی۔ ایل ایف ایل قرض کی منظوری/رقم کی ادائیگی کے وقت ہر قرض دہندہ کو قرض معاہدے کی ایک نقل، جو کہ قرض دہندہ کی سمجھ کے مطابق ہو، کے ساتھ معاہدے میں درج تمام ضمنی دستاویزات کی ایک ایک نقل بھی فراہم کرے گا۔

ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارم سے حاصل کردہ قرض

ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارمز کے نام، جنہیں کمپنی نے ماخذ ایجنٹس کے طور پر مقرر کیا ہے (جن میں قرض فراہم کرنے والی خدمات کے فراہم کنندگان، ڈیجیٹل قرض ایپلیکیشنز، اور کمپنی کی جانب سے شامل کردہ ایل ایس پیز کی ڈی ایل ایز شامل ہیں) جنہیں آئندہ کے لیے "ایجنٹس" کہا جائے گا۔ ایل ایف ایل کی ویب سائٹ پر ظاہر کیے جائیں گے۔ ایل ایف ایل نے ان ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارمز کو، جو بطور ایجنٹس کام کر رہے ہیں، ہدایت دی ہے کہ وہ صارفین کو ایل ایف ایل کا نام آغاز ہی میں واضح طور پر بتائیں۔

قرض کی منظوری کے فوراً بعد لیکن قرض کے معاہدے پر دستخط سے قبل، قرض دار کو منظوری کا خط کمپنی کے لیٹر ہیڈ پر جاری کیا جائے گا۔

ڈیجیٹل دستخط شدہ قرض معاہدے کی ایک کاپی، اس معاہدے میں درج تمام منسلکات کی نقول کے ساتھ، نیز قرض داروں کے ڈیٹا سے متعلق ایل ایس پیز/ڈی ایل ایز کی پرائیویسی پالیسیز کی کاپی، تمام قرض داروں کو قرض کی منظوری/رقم کی ادائیگی کے وقت فراہم کی جائے گی۔

ایل ایف ایل کی جانب سے منسلک ڈیجیٹل قرض فراہم کرنے والے پلیٹ فارمز پر مؤثر نگرانی اور جائزہ کو یقینی بنایا جائے گا۔ منظور شدہ قرضوں کے سلسلے میں ادائیگیاں ہمیشہ قرض دہندہ کے بینک اکاؤنٹ میں کی جائیں گی، سوائے ان معاملات کے جہاں قانونی یا ضوابطی ہدایات کے تحت خصوصی اجازت ہو۔ کمپنی یہ بھی یقینی بنائے گی کہ قرض کی تمام اقساط، ادائیگی وغیرہ، براہ راست قرض دہندہ کی جانب سے کمپنی کے بینک اکاؤنٹ میں کی جائے، اور کسی بھی تیسرے فریق کے پاس-تھرو اکاؤنٹ/ پول اکاؤنٹ (بشمول ایل ایس پی کے اکاؤنٹس) کے ذریعے نہ ہو۔

اگر کسی قرض کی واپسی میں کوتاہی ہو جائے، اور کسی ریکوری ایجنٹ کو مقرر کیا جائے یا پہلے سے مقرر کردہ ایجنٹ کو تبدیل کیا جائے، تو اس مجاز ریکوری ایجنٹ کی تفصیلات جو قرض دہندہ سے رابطہ کرے گا، قرض دہندہ کو ای میل / ایس ایم ایس کے ذریعے رابطے سے قبل فراہم کی جائیں گی۔

شکایات کے ازالے کے نظام کے بارے میں شعور بیدار کرنے کے لیے مناسب کوششیں کی جائیں گی۔

کمپنی کے ذریعہ آن بورڈڈ ایل ایس پی کے ڈی ایل اے اور ڈی ایل اے کے ذریعہ ڈیٹا جمع کرنا صارف کی ضرورت کے مطابق اور آڈٹ ٹریل رکھنے والے قرض لینے والے کی پیشگی اور واضح رضامندی کے ساتھ ہوگا۔ قرض لینے والے کو مخصوص ڈیٹا کے استعمال کے لیے رضامندی دینے یا انکار کرنے، تیسرے فریق کو افشاء کرنے پر پابندی، ڈیٹا کو برقرار رکھنے، ذاتی ڈیٹا اکٹھا کرنے کے لیے پہلے سے دی گئی رضامندی کو منسوخ کرنے اور اگر ضرورت ہو تو ایپ کو ڈیٹا کو حذف/بھولنے کا اختیار فراہم کیا جائے گا۔

قرض لینے والے کی رضامندی حاصل کرنے کا مقصد ہر مرحلے پر قرض لینے والے کے ساتھ تعامل کے دوران واضح طور پر بتایا جانا چاہیے۔ قرض لینے والے کی ذاتی معلومات کسی تیسرے فریق کے ساتھ شیئر کرنے سے پہلے اس کی واضح رضامندی لینا لازمی ہوگا، سوائے ان معاملات کے جہاں قانونی یا ضوابطی تقاضوں کے تحت معلومات کا تبادلہ درکار ہو۔

قرضوں کے لئے کی فیکٹ اسٹیٹمنٹ (کے ایف ایس)

ایل ایف ایل تمام قرضوں کے لیے قرض کے معاہدے پر دستخط کرنے سے پہلے، آر بی آئی کے مقرر کردہ معیاری فارمیٹ اور قرض لینے والے کی سمجھ میں آنے والی زبان میں ایک "کی فیکٹ اسٹیٹمنٹ" (کے ایف ایس) فراہم کرے گا۔

ہر کے ایف ایس ایک منفرد تجویز نمبر کا حامل ہوگا اور ایسے قرضوں کے لیے، جن کی مدت سات دن یا اس سے زیادہ ہو، کم از کم تین کام کے دنوں کی ویلڈٹیٹی پیریڈ رکھے گا۔ ویلڈٹیٹی پیریڈ سے مراد وہ مدت ہے جو قرض لینے والے کو ایل ایف ایل کی جانب سے کے ایف ایس فراہم کیے جانے کے بعد قرض کی شرائط سے اتفاق کرنے کے لیے دستیاب ہوگی۔ اگر قرض لینے والا اس مدت کے دوران شرائط سے اتفاق کرتا ہے، تو ایل ایف ایل کے ایف ایس میں درج قرض کی شرائط کا پابند ہوگا۔

کے ایف ایس میں سالانہ فیصد شرح (اے پی آر) کا تفصیلی حساب شامل ہوگا، امورٹیزیشن شیڈول بھی فراہم کیا جائے گا جو مکمل قرض کی مدت کے دوران ادائیگی کے ڈھانچے کو ظاہر کرے گا۔

اے پی آر قرض لینے والے کے لیے سالانہ بنیاد پر قرض کی مکمل لاگت کو ظاہر کرے گا، جس میں سود کی شرح کے ساتھ ساتھ قرض سے متعلق تمام دیگر فیسیں اور چارجز شامل ہوں گے۔ قرض کی مدت کے دوران کوئی بھی چارج، فیس یا محصول اس وقت تک عائد نہیں کیا جائے گا جب تک کہ وہ کے ایف ایس میں واضح طور پر درج نہ ہوں اور قرض لینے والے کی صریح رضامندی کے ساتھ اس سے اتفاق نہ کیا گیا ہو۔

کے ایف ایس میں تمام مقداری اور معاہداتی انکشافات شامل ہوں گے جیسا کہ متعلقہ ریزرو بینک آف انڈیا کے رہنما خطوط کے تحت درکار ہے۔ ان میں، لیکن ان تک محدود نہیں، ادائیگی کی شرائط، سود کے حساب کتاب کی تفصیلات، فریق ثالث کے چارجز، شکایات کے ازالے سے متعلق رابطے، اور وصولی سے متعلق معلومات شامل ہوں گی۔

جہاں کہیں تیسرے فریق کی سروس فراہم کرنے والوں کی جانب سے چارجز وصول کیے جائیں گے، ایسے چارجز کو اے پی آر میں مناسب طور پر شامل کیا جائے گا اور متعلقہ رسیدیں یا معاون دستاویزات قرض لینے والے کو فراہم کی جائیں گی۔

کے ایف ایس کے مندرجات قرض لینے والے کو واضح طور پر سمجھائے جائیں گے، اور اس بات کی تصدیق کرنے والی ایک رسید/تصدیق حاصل کی جائے گی کہ قرض لینے والے نے تفصیلات کو سمجھ لیا ہے۔ یہ تصدیق ایل ایف ایل کے ریکارڈ میں مناسب طریقے سے محفوظ رکھی جائے گی۔

ڈیجیٹل قرض کی سہولت کے معاملات میں، ایل ایف ایل اس بات کو یقینی بنائے گا کہ تین دن کی کولنگ آف مدت، لینڈنگ سروس پرووائڈر (ایل ایس پی) کی تفصیلات، اور کسی بھی وصولی کے انتظامات کے بارے میں انکشافات متعلقہ ریگولیٹری ہدایات کے مطابق کیے جائیں۔

قرض کی تقسیم (بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلی)

ایل ایف ایل اپنے قرض داروں کو منظوری کی شرائط و ضوابط میں کسی بھی تبدیلی کے بارے میں، علاقائی زبان یا ایسی کسی زبان میں نوٹس دے گا جو قرض دار کو سمجھ میں آتی ہو۔ ان تبدیلیوں میں، لیکن ان تک محدود نہیں، قرض کی رقم کی ادائیگی کا شیڈول، سود کی شرح، سروس چارجز، پیشگی ادائیگی کے چارجز وغیرہ شامل ہیں۔ ایل ایف ایل اس بات کو بھی یقینی بنائے گا کہ رعایت / سود کی شرحوں اور چارجز میں کی جانے والی تبدیلیاں صرف آئندہ لاگو ہوں۔ اس سلسلے میں ایک مناسب شرط قرض کے معاہدے میں شامل کی جائے گی۔

ایل ایف ایل کا کسی معاہدے کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کو فوری طور پر واپس بلانے / تیز کرنے کا فیصلہ متعلقہ قرض معاہدے کے مطابق ہوگا۔

واجبات کی وصولی

ایل ایف ایل صارفین کو اُن کے واجب الادا رقم سے متعلق تمام معلومات فراہم کرے گا اور ادائیگی کے لیے مناسب وقت مہیا کرے گا۔

ایل ایف ایل، اپنے مفاد کا تحفظ کرتے ہوئے، نادہندہ قرض دہندگان سے اپنے واجبات کی وصولی کے لیے معقول اور قانونی اقدامات کرے گا۔

ایل ایف ایل اس بات کو یقینی بنائے گا کہ عملہ صارفین سے مناسب انداز میں نمٹنے کے لیے مناسب تربیت یافتہ ہو۔

ایل ایف ایل اس بات کو یقینی بنائے گا کہ تمام وصولی کی کارروائیاں منصفانہ اور شفاف انداز میں، اور ریزرو بینک آف انڈیا کی جانب سے جاری کردہ ہدایات (وقتاً فوقتاً اپ ڈیٹ کی جانے والی) کے مطابق سختی سے کی جائیں۔

قرض داروں سے صرف مقررہ اوقات کے دوران ہی رابطہ کیا جائے گا، جو عموماً صبح 8:00 بجے سے شام 7:00 بجے کے درمیان ہوں گے، جب تک کہ قرض دار کی جانب سے کوئی مخصوص درخواست نہ کی جائے۔

قرض داروں کو وصولی کی کارروائی شروع کرنے سے پہلے مطلع کیا جائے گا، جس میں وصولی ایجنٹ کا نام اور کانٹیکٹ نمبر جیسے تفصیلات شامل ہوں گی۔

شرح سود اور جرمانے و دیگر چارجز

بورڈ سے منظور شدہ "شرح سود اور جرمانے و دیگر چارجز" کی پالیسی ایل ایف ایل کی ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔

فلوٹنگ شرح سود والے قرضے (صرف فلوٹنگ ریٹ قرضوں پر لاگو)

منظوری کے وقت، صارفین کو بینچ مارک شرح سود میں تبدیلی کے ممکنہ اثرات سے آگاہ کیا جائے گا، جو کہ قرض کی ای ایم آئی اور/یا مدت میں تبدیلی کا سبب بن سکتے ہیں۔ بعد ازاں، مذکورہ بالا وجوہات کی بنا پر ای ایم آئی، مدت یا دونوں میں ہونے والے کسی بھی اضافے سے قرض دار کو فوری طور پر مناسب ذرائع کے ذریعے مطلع کیا جائے گا۔

فلوٹنگ شرح سود کے ری سیٹ کے وقت، ایل ایف ایل قرض داروں کو کمپنی کی بورڈ سے منظور شدہ پالیسی کے مطابق فکسڈ شرح سود پر منتقل ہونے کا اختیار فراہم کرے گا۔ فلوٹنگ شرح سود سے فکسڈ شرح سود میں تبدیلی، ایل ایف ایل کے مقررہ شیڈیول آف چارجز کے مطابق فیس/چارجز کی وصولی کے تابع ہوگی۔ فلوٹنگ سے فکسڈ شرح سود پر قرض کی منتقلی کے تمام قابل اطلاق چارجز اور اس اختیار کے استعمال سے متعلقہ کسی بھی دیگر سروس چارجز/انتظامی اخراجات کو منظوری کے خط میں شفاف انداز میں ظاہر کیا جائے گا، اور کمپنی کی جانب سے وقتاً فوقتاً ان چارجز/اخراجات میں کسی بھی تبدیلی کے وقت بھی اس کی اطلاع دی جائے گی۔

قرض داروں کو درج ذیل اختیارات دیے جائیں گے: (الف) ای ایم آئی میں اضافہ، قرض کی مدت میں توسیع، یا دونوں اختیارات کا مجموعہ اختیار کرنا؛ اور (ب) قرض کی مدت کے دوران کسی بھی وقت جزوی یا مکمل پیشگی ادائیگی کرنا۔ قرض کی قبل از وقت ادائیگی/پیشگی پر چارجز کا اطلاق ایل ایف ایل کے شیڈیول آف چارجز کے مطابق ہوگا۔

ایل ایف ایل اس بات کو یقینی بنائے گا کہ فلوٹنگ ریٹ قرض کی صورت میں قرض کی مدت میں توسیع منفی ادائیگی کا باعث نہ بنے۔

اسٹیٹمینٹ شیئر کرے گا / دستیاب کرائے گا، جو کم از کم درج ذیل معلومات پر مشتمل ہوگا: اب تک وصول کردہ اصل رقم اور سود، ای ایم آئی کی رقم، باقی ای ایم آئی کی تعداد، اور پوری قرض کی مدت کے لیے سالانہ شرح سود / سالانہ فیصد شرح (اے پی آر)۔ ایل ایف ایل اس بات کو یقینی بنائے گا کہ یہ اسٹیٹمینٹ سادہ اور قرض دہندہ کی سمجھ کے مطابق ہو۔

دیگر ہدایات

ایل ایف ایل اپنے قرض دہندہ کے معاملات میں مداخلت سے گریز کرے گا، سوائے ان مقاصد کے جو متعلقہ قرض معاہدے کی شرائط و ضوابط میں درج ہوں (الآ یہ کہ کوئی نئی معلومات، جو پہلے قرض دہندہ کی جانب سے ظاہر نہ کی گئی ہو، ایل ایف ایل کے علم میں آ جائے)۔

قرض دہندہ کی جانب سے قرض اکاؤنٹ کی منتقلی کی درخواست موصول ہونے کی صورت میں، ایل ایف ایل کی رضامندی یا اعتراض (اگر کوئی ہو) قرض دہندہ کو اس کی درخواست موصول ہونے کی تاریخ سے 21 دن کے اندر مطلع کر دی جاتی ہے۔ ایسی منتقلی شفاف معاہداتی شرائط کے مطابق اور تمام قابل اطلاق قوانین کے تحت کی جائے گی۔

قرض دہندہ سے واجب الادا رقم کی وصولی کے معاملے میں، ایل ایف ایل کسی بھی غیر ضروری ہراسانی جیسے کہ غیر مناسب اوقات میں مسلسل پریشان کرنا، قرض یا واجب الادا رقم کی وصولی کے لیے زور زبردستی کا استعمال وغیرہ، سے گریز کرتا ہے۔ عملے کو اس بات کی مناسب تربیت دی جائے گی کہ وہ صارفین سے موزوں انداز میں پیش آئیں۔

ایل ایف ایل فلوٹنگ ریٹ ٹرم لون پر کوئی فورکلوزر چارجز / قبل از ادائیگی جرمانے وصول نہیں کرتا ہے، جو شریک واجبات کے ساتھ یا اس کے بغیر انفرادی قرض دہندگان سے کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے منظور کیے گئے ہیں۔

کمپنی کے پاس ایک ایسا نظام موجود ہوگا جس کے تحت کمپنی کے اہلکاروں کے فیصلوں سے پیدا ہونے والے تنازعات کو حل کیا جاسکے گا، جہاں ایسی شکایات کو کمپنی کے مذکورہ اہلکاروں سے ایک درجہ اعلیٰ افسر کے ذریعے سنا اور نمٹا دیا جائے گا۔

این بی ایف سی کے ذریعے جسمانی/بصری معذور افراد کو قرض کی سہولیات

ایل ایف ایل معذوری کی بنیاد پر جسمانی یا بصری طور پر معذور درخواست دہندگان کو مصنوعات اور سہولیات بشمول قرض کی سہولیات فراہم کرنے میں کسی قسم کا امتیاز نہیں برتے گا۔ ایل ایف ایل کی تمام شاخیں ایسے افراد کو مختلف کاروباری سہولیات حاصل کرنے کے لیے ہر ممکن مدد فراہم کریں گی۔

شکایات کے ازالے کا نظام

موجودہ مسابقتی منظر نامے میں، بہترین کسٹمر سروس پائیدار کاروبار کی ترقی کے لیے ایک اہم ذریعہ ہے۔ کسی بھی کارپوریٹ ادارے میں کسٹمر کی شکایات کاروباری زندگی کا حصہ ہوتی ہیں۔ ایل ایف ایل میں، کسٹمر سروس اور اطمینان ہماری اولین توجہ ہے۔ ہم سمجھتے ہیں کہ فوری اور موثر سروس فراہم کرنا نہ صرف نئے گاہکوں کو راغب کرنے کے لیے ضروری ہے بلکہ موجودہ گاہکوں کو برقرار رکھنے کے لیے بھی ضروری ہے۔ ایل ایف ایل نے بہت سے ایسے اقدامات کیے ہیں جو ہمارے گاہکوں کو بہتر تجربہ فراہم کرنے کے لیے بہتر کسٹمر ایکسپیرینس فراہم کرنے اور ایک موثر شکایات کے ازالے کے طریقہ کار پر مبنی ہیں۔ ایل ایف ایل کے ازالے کے طریقہ کار کو مزید بامعنی اور موثر بنانے کے لیے ایک منظم نظام تشکیل دیا گیا ہے۔ یہ نظام اس بات کو یقینی بنائے گا کہ کیا گیا ازالہ منصفانہ اور عادلانہ ہو اور دیے گئے قواعد و ضوابط کے دائرے میں ہو۔

مقصد / اہم عزم

ایل ایف ایل کی اپنے صارفین کے لیے اہم عزائم درج ذیل ہیں :

تمام صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک کو یقینی بنانا۔

شکایات اور مسائل کو بروقت حل کرنا۔

صارفین کے سوالات کو مکمل طور پر سمجھنے کے لیے وقت لینا اور ممکنہ حد تک مؤثر انداز میں جواب دینا۔

صارفین کو ازالے کے طریقہ کار اور متعین کردہ افسران کے بارے میں آگاہ کرنا جو شکایات/مسائل کے حل کے لیے مقرر ہیں۔

سب سے اہم بات یہ ہے کہ ایل ایف ایل اپنے صارفین کی رازداری اور عزت و وقار کو نہایت سنجیدگی سے لیتا ہے اور ہمیشہ ان کے ساتھ منصفانہ اور خوش اخلاق انداز میں پیش آتا ہے۔

کسٹمر کی شکایات / استفسارات سے نمٹنے کا نظام

- وہ صارفین جو اپنی رائے دینا چاہتے ہیں یا شکایت درج کروانا چاہتے ہیں، وہ نیچے دیے گئے ذرائع کو استعمال کر سکتے ہیں، سو مووار سے جمعہ تک (قومی تعطیلات کے علاوہ) صبح 10:00 بجے سے شام 7:00 بجے کے درمیان۔
1. صارفین کی شکایات سے نمٹنے کا طریقہ کار:
 2. سوال، درخواست اور شکایت کی تعریف:
- لینڈنگ کارٹ نے صارفین کے مسائل کو درست طریقے سے ریکارڈ کرنے کے لیے سوالات، درخواستوں اور شکایات کی واضح تعریفیں متعین کی ہیں۔ ذیل میں دیے گئے مثالیں صرف وضاحتی مقصد کے لیے ہیں: سوال : وہ معلومات جو صارف کی جانب سے طلب کی گئی ہو۔

- a. سوالات کی مثالیں:
- i. صارف کی جانب سے قرض کی درخواست کے عمل سے متعلق معلومات طلب کرنا۔
- ii. صارف کی جانب سے قرض کی درخواست کے لیے درکار دستاویزات کے بارے میں پوچھنا۔
- iii. صارف کی جانب سے ادائیگی کے طریقہ کار سے متعلق معلومات حاصل کرنا۔
- b. درخواست: قرض سے متعلق خدمات کے لیے صارف کی جانب سے کسی مخصوص کارروائی یا سروس کی درخواست
- c. درخواستوں کی مثالیں:

- i. صارف کی جانب سے کھاتے کا گوشوارہ (اسٹیٹمنٹ) طلب کرنا۔
- ii. صارف کی جانب سے تاخیر سے ادائیگی کی فیس/چارجز معاف کرنے کی درخواست۔
- iii. صارف کی جانب سے قرض کی پیشگی ادائیگی (فور کلوزر) کی درخواست۔

3. شکایت: کسی بھی سروس کی پیشکش میں لینڈنگ کارٹ کی طرف سے سروس کی کمی یا غلطی، اور/یا کسی بھی عمل میں عدم موافقت جس کی وجہ سے تنازعہ یا شکایت ہو۔
a. شکایات کی مثالیں:

- i. نو آبجیکشن سرٹیفکیٹ (این او سی) جاری کرنے میں تاخیر۔
- ii. ادائیگی پوسٹنگ میں تاخیر۔
- iii. اکاؤنٹ کی معلومات کی تبدیلی میں تاخیر (ای میل، پتہ، وغیرہ)

ان تعریفوں اور مثالوں کا مقصد کسٹمر کے مسائل پر وضاحت فراہم کرنا اور موثر حل کی سہولت فراہم کرنا ہے۔

کسٹمر کانٹیکٹ پوائنٹس

- گاہک آسانی اور سہولت کو یقینی بنانے کے لیے مختلف ذرائع سے لینڈنگ کارٹ کی معاون ٹیم سے رابطہ کر سکتے ہیں:
- a. ای میل: care@lendingkart.com
 - b. ٹول فری نمبر: 1800 572 0202
 - c. واٹس ایپ: +91 7778867631
 - d. ہمیں متذکرہ پتے پر لکھیں: اندرا پرستھ بزنس پارک، چھٹی منزل، سرکھیچ روزا روڈ، مکربہ، احمد آباد 380051

کسٹمر کے سوالات کی ریکارڈنگ اور انتظام:

تمام سوالات، چاہے وہ کسی بھی چینل سے آئے، سی آر ایم سسٹم میں لاگ ان ہوتے ہیں۔ ای میل یا واٹس ایپ کے ذریعے موصول ہونے والی پوچھ گچھ خود بخود سی آر ایم میں درج ہو جاتی ہے اور ٹکٹ جنریٹ ہو جاتے ہیں۔ صوتی رابطے کے ذریعے موصول ہونے والے سوالات کے لیے، ایجنٹ متعلقہ ٹکٹیں بنانے کے لیے سی آر ایم میں تفصیلات دستی طور پر داخل کرنے کے ذمہ دار ہیں۔ پوچھ گچھ کو ان کی نوعیت کے مطابق درجہ بند کیا جاتا ہے اور ہر زمرے کے لیے مخصوص ٹرن اراؤنڈ ٹائم (TAT) مقرر کیا جاتا ہے، جیسا کہ ضابطہ جاتی تقاضوں کے مطابق لازمی ہے۔ سی آر ایم سسٹم میں کسی بھی سوالات کے لیے ایک خودکار اضافہ کی خصوصیت شامل ہے جو ان کے مقرر کردہ TAT کے اندر حل نہیں ہوتے ہیں، فوری توجہ اور حل کو یقینی بناتے ہیں۔

تصدیق اور مواصلات

جیسے ہی کوئی استفسار موصول ہوتا ہے اور اسے سی آر ایم نظام میں درج کیا جاتا ہے، صارف کو ایک حوالہ نمبر کے ساتھ اس کی رسید کی تصدیق بھیجی جاتی ہے۔ صارفین کو رسید کی تصدیق کے وقت متوقع حل کے وقت سے آگاہ کیا جاتا ہے۔ (TAT کے لیے صفحہ نمبر 14 پر دی گئی جدول ملاحظہ کریں)۔ مسئلہ حل ہونے پر، صارفین کو بندش کے بارے میں مطلع کیا جاتا ہے اور حل کی تفصیلات فراہم کی جاتی ہیں۔

ٹرن اراؤنڈ ٹائم (TAT)

سوالات کی نوعیت کے مطابق اور طے شدہ مدت کے اندر ان کا جواب دیا جاتا ہے۔

جواب دینے کا طریقہ

سوالات کے جوابات بنیادی طور پر ای میل کے ذریعے دیے جاتے ہیں، تاکہ حل کو تحریری طور پر محفوظ اور تصدیق شدہ بنایا جا سکے۔

نگرانی اور ایسکلیشن

سوالات کے حل کے عمل کی مسلسل نگرانی کی جاتی ہے تاکہ کارکردگی اور مقررہ معیار پر عمل درآمد کو یقینی بنایا جا سکے

دستاویزات اور رپورٹنگ

تمام بات چیت اور مسائل کے حل کو آڈٹ کے مقاصد اور آئندہ حوالہ جات کے لیے دستاویزی شکل میں محفوظ کیا جاتا ہے۔ سوالات کے ازالے سے متعلق باقاعدہ رپورٹس تیار کی جاتی ہیں اور انتظامیہ کی جانب سے ان کا جائزہ لیا جاتا ہے تاکہ مسلسل ضابطے کی پابندی کو یقینی بنایا جا سکے اور سوالات کے ازالے کے عمل کی مؤثریت کا اندازہ لگایا جا سکے۔

ایسکلیشن میکانزم

اگر شکایت مقررہ مدت کے اندر حل نہ ہو یا صارف ایل ایف ایل کی جانب سے فراہم کردہ حل سے مطمئن نہ ہو، تو وہ درج ذیل طریقے سے شکایات کے ازالے اور نوڈل افسر سے رجوع کر سکتا ہے:

لیول	ٹچ پوائنٹ / ایس پی او سی	کنٹیکٹ اور ای میل آئی ڈی
لیول 1	کسٹمر سپورٹ ٹچ پوائنٹ	ای میل: care@lendingkart.com ٹول فری نمبر: 1800 572 0202 واٹس ایپ: +91 7778867631
لیول 2	گریوانس افسر	اجیتھا کے +91 6358874622 قومی چھٹی کے علاوہ پیر سے جمعہ صبح 10.30 بجے سے شام 6.00 بجے تک
لیول 3	نوڈل آفیسر	اجیتھا کے 7069087586 91+ قومی چھٹی کے علاوہ پیر سے جمعہ صبح 10.30 بجے سے شام 6.00 بجے تک
لیول 4	لیول 4 اسکلیشن	مگیش آنیر COO.escalation@lendingkart.com

شکایات کے ازالے کے افسر اور ان کی ٹیم تمام صارفین کی شکایات وصول کرنے کے لیے دفتری اوقات میں دستیاب ہوں گے۔

شکایت کا جائزہ لینے کے بعد، شکایات کے ازالے کے افسر شکایت موصول ہونے کی تاریخ سے 30 دنوں کے اندر حتمی جواب فراہم کریں گے۔ اس مدت کے دوران، صارفین اپنی شکایت کی صورت حال جاننے کے لیے ہمیں لکھ سکتے ہیں، اور ہم ممکنہ حد تک جلد از جلد ان کو جواب دینے کی کوشش کریں گے۔ اگر شکایت یا تنازعہ شکایات کے افسر کی جانب سے مقررہ مدت کے اندر حل نہ کیا جائے، تو صارف انتظامیہ کو درج ذیل پتے پر لکھ سکتا ہے:

نام	مگیش آنیر
عہدہ	آپریشنز کے سربراہ
ای میل آئی ڈی	COO.escalation@lendingkart.com

گی اور ویب سائٹ پر اسے بروقت اگر مذکورہ عملے کے نام یا عہدے میں کوئی تبدیلی کی جاتی ہے، تو اس پالیسی میں مناسب ترمیم کی جائے
اپ ڈیٹ کیا جائے گا، اور اس کے لیے کسی مزید منظوری کی ضرورت نہیں ہوگی۔

بیرونی امبودسمین پروسیس

اگر شکایت/تنازعہ کو ایک مہینے کی مدت کے اندر حل نہ کیا جائے (چاہے صارف کی شکایت کو مکمل یا جزوی طور پر
مسترد کر دیا گیا ہو اور صارف مطمئن نہ ہو، یا صارف کو کوئی جواب موصول نہ ہوا ہو)، تو صارف درج ذیل طریقوں میں
سے کسی ایک طریقے سے محتسب یا نائب محتسب سے رجوع کر سکتا ہے:

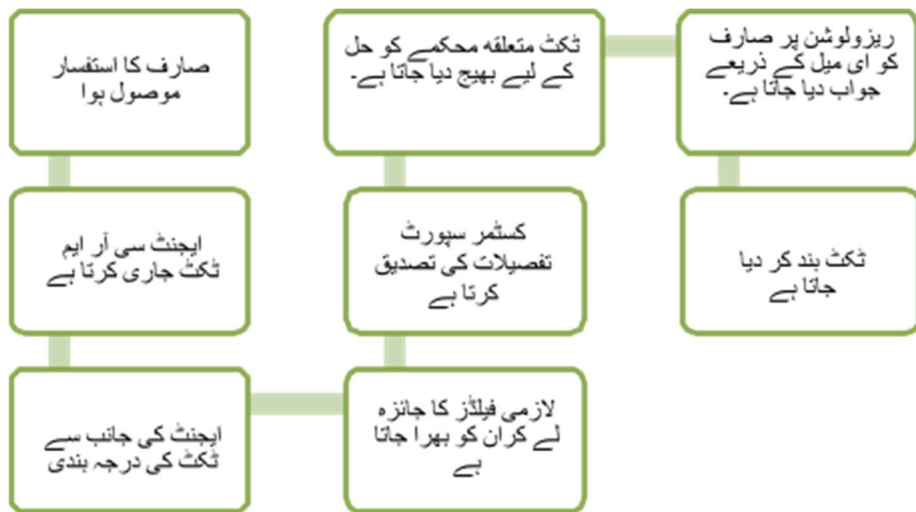
آن لائن موڈ کے ذریعے کی گئی شکایت:
شکایت آن لائن نامزد پورٹل یعنی <https://cms.rbi.org.in> کے ذریعے درج کی جا سکتی ہے۔

الیکٹرانک یا فزیکل موڈ کے ذریعے کی گئی شکایت:
شکایت الیکٹرانک یا جسمانی طور پر مخصوص فارمیٹ میں سنٹرلائزڈ رسید اور پروسیسنگ کو کی جا سکتی ہے، جسے آر
بی آئی کے ذریعہ مطلع کیا گیا ہے۔

سنٹرلائزڈ رسید اور پروسیسنگ سینٹر (سی آر پی سی) ریزرو بینک آف انڈیا
سینٹرل وسٹا، چوتھی منزل، سیکٹر 17، چندی گڑھ - 160017
ای میل crpc@rbi.org.in -
ٹول فری نمبر - 14448 (صبح 9:30 بجے سے شام 5:15 بجے تک)

سی پی گرامس (CPGRAMS) سے رجوع کرنا
اگر صارف کو کمپنی کی جانب سے فراہم کردہ حل سے اطمینان حاصل نہ ہو، تو وہ اپنی شکایت کو مرکزی عوامی شکایات
ریڈریسل اینڈ مانیٹرنگ سسٹم (CPGRAMS) کے ذریعے بھی درج کر سکتا ہے۔ اس کے لیے صارف
<https://pgportal.gov.in/> پر جا کر شکایت درج کر سکتا ہے۔

سوالات سے نمٹنے کا فلو چارٹ



ضروریات کی لازمی نمائش

ایل ایف ایل کے تمام دفاتر میں اور ہماری ویب سائٹ پر درج ذیل معلومات دستیاب ہیں:

شکایات اور تجاوز وصول کرنے کے لیے مناسب انتظامات۔

شکایت کے ازالے کے افسر کا نام، پتہ اور کانٹیکٹ نمبر

پرنسپل نوڈل آفیسر / نوڈل آفیسرز کے نام اور رابطے کی تفصیلات (ٹیلی فون/موبائل نمبر اور ای میل آئی ڈی) کی نمائش

محتسب کے پاس شکایت درج کرانے کے طریقے کی تفصیلات

اومبڈسمین اسکیم کی نمایاں خصوصیات (انگریزی، ہندی اور مقامی زبانوں میں)

شکایات کے ازالے کے یونٹ کا عمل گاہکوں کے اطمینان کے لیے تمام شکایات کی بندش کو یقینی بنائے گا۔

وہ اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ شکایت کو مناسب سطح تک بڑھایا جائے اگر ان کی سطح پر اسے حل کرنا ممکن نہ ہو تو۔ جب کہ حتمی کوشش یہ یقینی بنانا ہے کہ ہم ایسی صورتحال تک پہنچیں جہاں ہمارے صارفین کو موثر ازالے کے لیے سینئر انتظامیہ سے شکایت نہ کرنی پڑے۔ ہم نے ان شکایات سے نمٹنے کے لیے ایک مضبوط طریقہ کار وضع کیا ہے، شکایت کی وجوہات کو سمجھنے اور اس میں اضافے کے لیے اور تکرار کی روک تھام کے لیے کام کرنے کے نقطہ نظر سے ان کا جائزہ لیا ہے۔

ٹائم فریم

شکایات درج کرنے کے لیے، صارفین اندرونی نظام میں مذکور کسی بھی ذریعے کا استعمال کر سکتے ہیں جو صارف کی شکایات کے ازالے کے لیے ہے۔ اگر شکایت تحریری صورت میں موصول ہوئی ہو، تو ایل ایف ایل اس کی رسید کی تصدیق کرنے کی کوشش کرے گا۔ معاملے کے جائزے کے بعد، ایل ایف ایل یا تو صارف کو حتمی جواب بھیجنے یا مطلع کرنے کی کوشش کرتا ہے۔

ہماری جانب موصول ہونے والی شکایات کو درست تناظر میں دیکھا جائے گا اور ہر ممکن زاویے سے ان کا تجزیہ کیا جائے گا۔ کسی بھی معاملے پر ایل ایف ایل کا موقف صارفین کو فراہم کیا جائے گا۔

کچھ اقسام کے معاملات کو درکار سرگرمیوں کی نوعیت کی وجہ سے اضافی وقت درکار ہو سکتا ہے، مثلاً دستاویزات کی بازیابی۔ ایل ایف ایل صارفین کو ایسی کسی تاخیر سے مطلع کرے گا اور شکایت کے ازالے کے لیے متوقع مدت فراہم کرے گا۔

مندرجہ بالا پالیسی کا وقتاً فوقتاً جائزہ لیا جائے گا / اس میں ترمیم کی جائے گی جب بھی ایل ایف ایل کی جانب سے صارفین کی شکایات / تحفظات کے ازالے سے متعلق کسی نئے طریقہ کار کا نفاذ کیا جائے گا، جس میں کسی نئے شکایتی چینل کا آغاز بھی شامل ہو سکتا ہے، اگر کوئی ہو۔

ذیل میں استفسارات کے حل کے لیے ٹائم فریم دیا گیا ہے:

1	گاہک اپنی استفسار کے لیے رابطہ کرتا ہے	T
2	گاہک کو ٹکٹ نمبر کے ساتھ خودکار اعترافی ای میل بھیجا جائے گا	24 گھنٹے
3	گاہک کی ضرورت کی بنیاد پر، استفسار کو انکوائری / درخواست / شکایت (ای آر سی) کے طور پر نشان زد کیا جاتا ہے۔	T+2 دن
4	اگر سروس ریکوئسٹ (ایس آر) کی قسم انکوائری ہے، تو	T+2 دن

	کسٹمر کے سوال کو حل کرنے کے بعد اسے بند کر دیا جائے گا۔	
5	اگر سروس ریکوئسٹ (ایس آر) کی قسم درخواست/شکایت ہے، تو اسے مزید کارروائی کے لیے متعلقہ کاموں کو تفویض کیا جائے گا۔	T+2 دن
6	ریکوئسٹ ایس آر متعلقہ ٹیموں کی جانب سے دیکھی جائے گی اور اس کے بعد ایس آر بند کر دی جائے گی۔	نیچے دیے گئے ٹیبل کے مطابق TAT
7	گاہک کے رجسٹرڈ ای میل آئی ڈی پر بند کمیونیکیشن متحرک کیا گیا۔	سروس کی درخواست بند ہونے پر حقیقی وقت

ذیل میں سوالات کی TAT تفصیلات ہیں:

1	اکاؤنٹس اسٹیٹمینٹ	T+5 دن
2	ایپلیکیشن اسٹیٹس	T+7 دن
3	ادائیگی کی تصدیق	T+7 دن
4	تقسیم کے سوالات	T+7 دن
5	ای ایم آئی سے متعلق سوالات	T+10 دن
6	قرض کا پری کلوزر	T+10 دن
7	این او سی لیٹر	T+10 دن
8	CIBIL متعلقہ سوالات	T+21 دن
9	دیگر سوالات	T+15 دن
10	انشورنس / تیسرے فریق کی مصنوعات (TPP) سے متعلق استفسارات	T+30 دن
11	انشورنس / تیسرے فریق کی مصنوعات (TPP) سے متعلق شکایات	T+14 دن

سی آئی سی کے لیے معاوضہ فریم ورک (عمل درآمد کی تاریخ: 26 اپریل 2024)

کریڈٹ انفارمیشن کمپنیاں / CIBIL سے متعلق شکایات کا عمل:
ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) کے رہنما خطوط کے سرکلر کے مطابق کریڈٹ انفارمیشن کمپنیوں (سی آئی سی) سے متعلق پوچھ گچھ سے نمٹنے کا طریقہ کار ذیل میں دیا گیا ہے:

محفظات:

سی آئی سی: کریڈٹ انفارمیشن کمپنیاں: CIBIL، ایکویفیکس، سی آر آئی ایف اور ایکسپیرین
سی آئی سی: کریڈٹ انسٹیٹیوشن: لینڈنگ کارٹ

رابطے کے ذرائع:

صارفین یا سی آئی سی لینڈنگ کارٹ کسٹمر سپورٹ ٹیم سے بذریعہ رابطہ کر سکتے ہیں:

ای میل: care@lendingkart.com

ٹول فری نمبر: 1800 572 0202

آن لائن چیٹ: ویب سائٹ کے ڈیش بورڈ پر لینڈنگ کارٹ ہیلپ ڈیسک

واٹس ایپ: +91 7778867631

a. ہمیں متذکرہ پتے پر لکھیں: لینڈنگ کارٹ فائنانس لمیٹڈ، اندرا پرستھ بزنس پارک، چھٹی منزل، سرکھیج روزا روڈ،

مکریہ، احمد آباد 380051

استفسارات کا ازالہ:

کسٹمر سپورٹ ایگزیکٹو گاہک یا کریڈٹ معلوماتی اداروں (سی آئی سی) سے موصول ہونے والی استفسارات پر درخواست یا شکایت درج کرے گا۔

اگر کوئی شکایت غیر رجسٹرڈ ذریعے سے موصول ہو، تو شکایت کنندہ سے کہا جائے گا کہ وہ رجسٹرڈ رابطہ کی تفصیلات اور بینکنگ معلومات (ای میل آئی ڈی، بینک یا یو پی آئی کی تفصیلات) فراہم کرے تاکہ ضرورت پڑنے پر کسی بھی معاوضے کی ادائیگی کی جا سکے (اگر قابل اطلاق ہو)۔

شکایات کی کارروائی

شکایات کو ضروری کارروائی اور حل کے لیے متعلقہ شعبے کو بھیجا جاتا ہے۔ مسئلہ حل ہونے کے بعد، گاہک یا کریڈٹ معلوماتی کمپنی (سی آئی سی) کو ای میل کے ذریعے مطلع کیا جاتا ہے، اور گاہک کی معاونت کرنے والی ٹیم کو بھی اس سے آگاہ رکھا جاتا ہے۔ اس کے بعد شکایت کو لینڈنگ کارٹ کے سی آر ایم نظام میں بند کر دیا جاتا ہے۔

حل اور فالو اپ

سی آئی سی سے متعلق تمام استفسارات کو وصولی کی تاریخ سے 21 دن کی مدت کے اندر حل کیا جائے گا۔ سی آئی سی سے متعلق استفسارات کو حل کرنے کا زیادہ سے زیادہ ٹرن اراؤنڈ ٹائم (TAT) 30 دن ہے: لینڈنگ کارٹ جیسے مالیاتی اداروں کے لیے 21 دن اور تفصیلات کو اپ ڈیٹ کرنے کے لیے سی آئی سی کے لیے اضافی 9 دن۔

معاوضہ اور تاخیر

شکایت کے حل میں کسی بھی قسم کی تاخیر کی صورت میں، متعلقہ ٹیم (کریڈٹ انسٹیٹیوٹ / کریڈٹ معلوماتی کمپنی) کی جانب سے فی دن 100 روپے کا معاوضہ ادا کیا جا سکتا ہے، جو صارف کو ہونے والی پریشانی کے اعتراف کے طور پر دیا جائے گا۔ شکایت کے حل کے بعد، اگر کسی قسم کی تاخیر ہو تو، سی آئی سی / سی آئی شکایت کنندہ کو کل تاخیر کے دنوں اور اس کے مطابق دی جانے والی رقم کے بارے میں مطلع کرے گا۔

دستاویزی اور مواصلات

شکایت کے حل کے بعد، سی آئی سی رپورٹس میں کی گئی تبدیلیوں سے شکایت کنندہ کو سی آئی سی / سی آئی کی جانب سے مطلع کیا جانا چاہیے۔ سی آئی سی سے متعلق تمام سرکاری مراسلات لینڈنگ کارٹ کے سی آئی سی نوڈل دفتر کو بھیجے جائیں گے۔

ممنوعہ شکایات

ایس او پی میں داخلی انتظامیہ، ایچ آر کے مسائل، عملے کی تنخواہ، تجارتی فیصلوں، کریڈٹ اسکورز/ماڈلز پر تنازعات، اور عدالتوں یا ٹریبونلز جیسے دیگر فورمز کے ذریعے پہلے ہی حل کیے جانے والے مقدمات شامل نہیں ہیں۔ یہ نظر ثانی شدہ طریقہ سی آئی سی سے متعلق استفسارات کے سلسلے میں فن ٹیک آپریشنز کے لیے آر بی آئی کے ضوابطی رہنما اصولوں کی تعمیل کو یقینی بناتا ہے۔

ذیل میں سی آئی سی نوڈل آفیسر کی تفصیلات ہیں۔

کریڈٹ انسٹی ٹیوشن کا نام	سی آئی سی نوڈل آفیسر کا نام	سی آئی سی نوڈل آفیسر کا ای میل آئی ڈی	سی آئی سی نوڈل آفیسر کا موبائل نمبر
لینڈنگ کارٹ فائننس لمیٹڈ	کیتن سالی	Sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

شکایات کے ازالے کا دن

ریزرو بینک آف انڈیا کے 13 مارچ 2025 کو جاری کردہ سرکلر "مالیاتی اداروں کے ذریعہ شکایات کے حل کے معیار کی نگرانی" کے تحت، صارفین کی خدمت کے عزم اور مؤثر شکایات کے ازالے کو مزید مضبوط بنانے کے لیے، لینڈنگ کارٹ فائننس لمیٹڈ نے ایک خصوصی "یوم شکایات کا ازالہ" متعارف کروایا ہے، جو ہر ماہ ایک بار منایا جائے گا۔ اس مقررہ دن پر، صارفین بغیر کسی پیشگی وقت لیے، براہ راست کسی بھی ایل ایف ایل برانچ یا دفتر میں آ کر، ایک مقررہ سینئر افسر سے اپنی شکایات یا خدشات پر بات کر سکتے ہیں۔ اس اقدام کا مقصد صارفین کے مسائل کے حل میں زیادہ شفافیت، آسان رسائی، اور فوری جواب دہی کو یقینی بنانا ہے۔ یوم شکایات کا ازالہ سے متعلق ای میل اطلاع، طے شدہ تاریخ سے ایک ہفتہ قبل، صارفین کو ان کے رجسٹرڈ ای میل ایڈریس پر بھیجی جائے گی۔

شرح سود کی زیادتی کو کنٹرول کرنے کا ضابطہ

کمپنی نے قرضوں اور ایڈوانسز پر سود کی شرح مقرر کرنے کے لیے ایک شرح سود ماڈل اپنایا ہے، جس میں فنڈز کی لاگت، مارجن، اور رسک پریمیم جیسے متعلقہ عوامل کو مد نظر رکھا گیا ہے۔ قرض لینے والے کے خطرے کی درجہ بندی جیسے کہ مالی حیثیت، کاروبار، کاروبار پر اثر انداز ہونے والا ضابطہ جاتی ماحول، مقابلہ، اور قرض لینے والے کی سابقہ تاریخ وغیرہ کی بنیاد پر سود کی شرح کا تعین کیا جاتا ہے۔

قرض کی مکمل مدت کے دوران چارج کی جانے والی سود کی شرح اور کل سود کی رقم قرض لینے والے کو اس طرح سے بتائی جائے گی کہ وہ اپنے کل سودی بوجھ سے مکمل طور پر آگاہ ہو۔ یہ معلومات ایل ایف ایل کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب ہوں گی۔ جب بھی سود کی شرح میں کوئی تبدیلی کی جائے گی، تو ویب سائٹ پر شائع کردہ یا دیگر ذرائع سے فراہم کردہ معلومات کو اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔

سود کی شرح کو سالانہ بنیاد پر ظاہر کیا جائے گا تاکہ قرض لینے والا اس شرح سے مکمل طور پر آگاہ ہو جو اُس کے کھاتے پر لاگو کی جائے گی۔

ایل ایف ایل کے بورڈ نے سود کی شرح، پراسیسنگ فیس اور دیگر چارجز کے تعین کے لیے مناسب داخلی اصول اور طریقہ کار مرتب کیے ہیں۔ مزید معلومات کے لیے، براہ کرم لینڈنگ کارٹ فائننس لمیٹڈ کی ویب سائٹ پر دستیاب شرح سود اور جرمانہ و دیگر چارجز کی پالیسی ملاحظہ کریں۔

اضافی رقم کا طریقہ کار

A. اگر اضافی رقم قرض لینے والے کے ذمے فوری طور پر واجب الادا تین (3) مساوی ماہانہ قسطوں (EMI) کی کل رقم سے زیادہ یا اس کے برابر ہو: قرض دینے والا قرض لینے والے کو اس کے رجسٹرڈ ای میل ایڈریس پر ای میل کے ذریعے اضافی رقم موصول ہونے کی اطلاع دے گا اور قرض لینے والے کو یہ اختیار دیا جائے گا کہ وہ یا تو (i) قرض دینے والے کو 10 کیلنڈر دنوں کے اندر care@lendingkart.com پر ای میل یا ٹول فری نمبر 1800-572-0202 پر کال کر کے اضافی رقم کی واپسی کی درخواست کرے؛ یا (ii) قرض دہندہ سے قرض کی بقایا پرنسپل رقم کے خلاف اضافی رقم کو ایڈجسٹ کرنے کو کہیں۔

قرض دہندہ کے ای میل کی تاریخ سے 10 کیلنڈر دنوں کے اندر ای میل کے جواب کی عدم موجودگی میں، اضافی رقم کو قرض کی بقایا اصل رقم کے ساتھ ایڈجسٹ کیا جائے گا۔ ای ایم آئی کی تعداد میں کمی یا ای ایم آئی کی کم کی گئی رقم کو مدنظر رکھتے ہوئے نظر ثانی شدہ ادائیگی کا شیڈول 3 کیلنڈر دنوں میں قرض لینے والے کو بھیجا جائے گا۔

B. اگر اضافی رقم قرض لینے والے کے ذمے فوری طور پر واجب الادا تین (3) قسطوں کی کل رقم سے کم ہو: تو قرض

دینے والا اضافی رقم کو بعد کی قسطوں کے خلاف ایڈجسٹ کرے گا۔
اگر کسی ایسے کھاتے میں اضافی رقم موجود ہو جو پہلے ہی بند ہو چکا ہے: تو رقم گاہک کو واپس کر دی جائے گی بشرطیکہ کھاتے میں کوئی تصفیہ یا اس سے متعلق رعایت موجود نہ ہو۔ اگر کوئی رعایت موجود ہو تو رقم کی واپسی یا رعایت کے مقابلے میں ایڈجسٹمنٹ چیف کلیکشن افسر یا آپریشنز ہیڈ کی جانچ اور منظوری کے بعد ہی کی جائے گی۔

کسٹمیٹ کمیونیکیشن
اگر متعدد قرض کھاتوں میں اضافی رقم موصول ہو تو گاہک کو یہ اطلاع دی جائے گی کہ اس اضافی رقم کو دیگر کھاتوں کے واجب الادا بقایاجات کے خلاف ایڈجسٹ کیا جائے گا۔
1. اگر 10 کیلنڈر دنوں کے اندر کوئی جواب موصول نہیں ہوتا ہے، تو مذکورہ بالا تخصیص کی جائے گی۔
2. اگر صارف رقم کی واپسی کی تصدیق کرتا ہے، تو کسٹمر سپورٹ ٹیم ایک ٹکٹ بنائے گی، اور اس کے مطابق رقم کی واپسی پر کارروائی کی جائے گی۔

کوڈ کا جائزہ

بورڈ ہر سال فیئر پریکٹس کوڈ کی تعمیل اور انتظامیہ کی مختلف سطحوں پر شکایات کے ازالے کے نظام کے کام کاج کا جائزہ لے گا۔ شکایات کے ازالے کے افسر کو ہر چھ ماہ بعد اس کوڈ کی تعمیل کا جائزہ لینا ہوگا، اور اس جائزے کی ایک مشترکہ رپورٹ بورڈ کو پیش کی جا سکتی ہے۔